



**Informationsbehov  
en analyse af et vanskeligt begreb**

Hjørland, Birger

*Published in:*  
Bogens Verden

*Publication date:*  
1996

*Document version*  
Også kaldet Forlagets PDF

*Citation for published version (APA):*  
Hjørland, B. (1996). Informationsbehov: en analyse af et vanskeligt begreb. *Bogens Verden*, 78, 268-271.

# Informationsbehov

## – en analyse af et vanskeligt begreb

Af Birger Hjørland, Danmarks Biblioteksskole

Et biblioteks- eller informationssystems formål er naturligvis at opfylde eller være med til at opfylde brugeres og potentielle brugeres behov for dokumenter, viden og information. Sådanne informationsbehov kan f.eks. være uddannelsesrelaterede, forskningsrelaterede, dannelsesrelaterede, rekreativt orienterede, professionelt orienterede m.v.

Det er vigtigt i denne sammenhæng ikke at forveksle begrebet behov med efterspørgsel. Efterspørgslen efter dokumenter og information kan være ringe, f.eks. fordi biblioteker forekommer for upraktiske og utilgængelige for brugerne, eller fordi brugere ikke kan forestille sig, at andre har produceret viden, der er relevant for vedkommendes problem. Alligevel eksisterer brugernes informationsbehov. Informationsbehovet hos brugere kan være mere eller mindre bevidst eller erkendt. I BDI-litteraturen skelnes mellem »need« som udtryk for et »objektivt« informationsbehov og »demand« som udtryk for det subjektive behov, som det giver sig udtryk i brugerens spørgsmål til biblioteker og informationssystemer.<sup>1</sup>

Subjektivitet og objektivitet er svære videnskabsteoretiske begreber. Føllesdal et al. foreslår i »Politikens introduktion til moderne filosofi og videnskabsteori« følgende definition:

*»En fremstilling (f.eks. en afhandling, et fjernsynsprogram, en artikel) er objektiv, hvis og kun hvis de*

*meninger og holdninger, den skaber hos modtageren, ikke ville forandres, hvis denne havde haft fuldstændigt kendskab til sagen med alle oplysninger og alle alternative hypoteser«. Føllesdal et al., 1992, side 282-286).*

Tilsvarende kan vi sige, at erkendelsen og diagnosticeringen af et informationsbehov hos en person – hvad enten det foretages af personen selv eller af andre – er objektiv, såfremt den ikke ville forandres, hvis brugeren havde haft fuldt overblik over og forståelse af alle relevante informationskilder, teorier m.v.

Vi ser her en interessant problemstilling imellem »objektivt« og »subjektivt«. Det, som forskere kan forsøge at måle hos brugerne, er deres objektive adfærd (efterspørgsel) eller mening. Positivistisk indstillede forskere lægger vægt på at måle denne adfærd (incl. den verbale adfærd, der udtrykker mening) så objektivt som muligt. Med objektivitet menes her at andre forskere skal kunne nå frem til samme resultat. D.v.s. objektivitet betyder her »intersubjektivitet«, ikke udsagnets overensstemmelse med sin genstand. Denne objektive adfærd eller mening udtrykker imidlertid individernes subjektive opfattelse af deres informationsbehov! Men brugernes subjektive opfattelse er jo begrænset af den viden de har om informationskilder og de forhåndsvurderinger, de har om givne teorier. Det er jo

forhold, der udvikler sig i løbet af uddannelses- og forskningsprocessen. Hvis man vil bagom denne subjektivitet, må man fortolke brugernes adfærd, d.v.s. anvende mere bløde, »subjektive« metoder. Man kan f.eks. tolke som Niels Ole Pors:

*»Der findes efterhånden mange brugerundersøgelser, der har søgt at indkredse brugernes vurdering. Et fælles træk er, at brugerne stort set erklærer sig tilfredse med det hele. Svarene tyder dog på, at det netop skyldes ovennævnte forhold [Forventningsniveauet spiller en stor rolle for vurdering af ydelserne, og forventningsniveauet hænger sammen med den faktiske viden om bibliotekets formål og ydeevne. Denne viden er næsten altid ringe og f.eks. folkebiblioteksbrugere vil derfor næsten altid være tilfredse uanset kvaliteten af deres bibliotek].« Pors, 1990, side 42)*

Vi ser altså, at for at identificere brugernes egentlige (»objektive«) behov, er det nødvendigt at fortolke og anvende metoder, der ofte er kaldt bløde og »subjektive«. Adfærdsvidenskabens og positivismens opfattelse af objektivitet er således problematisk i brugerundersøgelser.

Menneskers informationsbehov hænger sammen med de mål, der eksisterer for deres virksomhed. Mennesker har mange forskellige mål med deres virksomhed og vi har alle meget

forskellige opfattelser af vore egne og andres mål. Mål er ikke noget neutralt, men noget politisk. Derfor er informationsbehov heller ikke noget neutralt, men noget politisk. Samfundet opbygger forskellige institutioner til at fremme opfyldelse af forskellige mål og behov. Forskellige bibliotekstyper bygger på meget forskellige opfattelser af behovsbegrebet:

*Folkebibliotekernes* vurdering af brugerens informationsbehov hænger således sammen med deres kulturpolitiske horisont og opfattelse.

*Forskningsbibliotekernes* vurdering af brugerens informationsbehov hænger sammen med videnskabelig og videnskabsteoretisk viden og indsigt.

*Virksomhedsbibliotekers* vurdering af informationsbehov bygger bl.a. på viden om konkurrence- og brancheforhold relateret til egen virksomhed.

Synet på behov hænger sammen med synet på vidensproduktion. Nogen viden fremstilles med henblik på forbrug (konsumption). Her konkurrerer information og viden med andre forbrugsgoder, f.eks. svømmehaller. Hvis man har et meget *merkantilt* syn, så udgør information blot en forbrugsvare, der konkurrerer med andre forbrugsvarer om »kundernes« tid og penge. Kiosklitteratur svarer nøje til denne opfattelse af informationsbehov.

Forskningen, uddannelsernes og erhvervslivets informationsbehov bygger på et *pragmatisk eller instrumentelt syn*, hvor information er et middel eller værktøj til at løse nogle konkrete problemer. Medicinsk information er f.eks. et middel til at forebygge eller helbrede sygdomme. Det er først og fremmest forskningsbibliotekernes opgave at varetage denne type af informationsbehov.

Empiriske undersøgelser af informationsbehov har deres berettigelse, men analyser viser, at den bedste garant for en adækvat analyse af informationsbehov ligger i at benytte BDI-personale med relevant videnskabsteoretisk og kulturel »horisont«. Dette er positivistisk indstillede forskere normalt utilbøjelige til at anerkende, fordi de anser sådanne metoder for »subjektive«, hvilket jeg altså her erklærer mig uenig i.

I litteraturen om information retrieval og informationssøgning formulerer man ofte problemet »at identificere den delmængde af dokumenter, der kan tilfredsstille et givent informationsbehov«. Men dette »behov« kan jo udspringe af mange forskellige situationer. Hvis det egentlige behov f.eks. er at skrive en opgave som led i en uddannelse, så er det jo meget relevant at leve op til lærernes forventninger. D.v.s. »informationsbehovet« forskydes fra det primære: at løse et bestemt problem optimalt, til noget sekundært: at løse en bestemt opgave, så den lever op til læreres

eller andres krav og forventninger. (White, 1992, side 146ff kalder sådanne relevanskriterier for »magisterial«, d.v.s. skolemesteragtige). D.v.s. i denne situation er det ikke så relevant at informationssystemet virkelig kan finde frem til den eksisterende viden, men blot at det kan leve op til nogle normer for opgaver.

På samme måde kan forskeres problemstilling jo desværre degenerere fra at bidrage til at løse et givent problem, til at leve op til foresatte normer m.h.t. at publicere artikler til »peer-reviewed tidsskrifter«. Jo mere man forsøger at føre forskningspolitik ved at måle forskningsproduktionens omfang og citering fremfor egentlige indholdsmæssige kriterier, desto større risiko er der for, at forskerens informationssøgning forfalder til ikke at løse egentlige forskningsbehov, men kun behovet for at producere hurtige artikler, der »er gode nok«.

Den konkrete problemstilling vælges meget ofte ud fra dens gennemførlighed, og her indgår mængden af relevant litteratur som en faktor. Der er f.eks. skrevet store litteraturmængder om anorexia nervosa, men relativt lidt om bulimi. Dette kan i sig selv få studerende til at fravælge emnet anorexi for at arbejde med en mere overskuelig litteraturmængde. Informationsbehovet er i sådanne tilfælde dynamisk i forhold til selve litteratursøgningsprocessen. Det kan man jo kun dårligt lægge til grund for forskning i IR-teori. IR-teorien må søge at optime-

re genfindning for de »reelle« problemstillinger, der vil bidrage til at løse *givne* problemer. Også inden for en given problemstilling kan »informati-  
onsbehovet« afhænge af »usaglige« forhold, f.eks. at man gerne vil citere de og de forfattere for at takkes dem eller undersøgelser af en særlig type for at ens forskning skal have præg af »hard science«. Igen: denne form for »behov« kan ikke meningsfuldt lægges til grund for IR-teori, der nødvendigvis må bygge på en normativ videnskabsteori om, hvad der er god forskning, og hvad god forskning *implicerer* med hensyn til relevant informationssøgning.

Dette begrænser muligheden for at arbejde med typiske brugere i biblioteker og af databaser. IR-forskningen må derfor i højere grad arbejde med *idealiserede* spørgsmål og med teoretiske metoder og bliver i højere grad en videnskabsteoretisk end en psykologisk/sociologisk problemstilling (Det psykologiske og sociologiske kommer så ind i andre sammenhænge).

For at brugere skal kunne erkende deres behov for specifikke dokumenter er det bl.a. nødvendigt, at de har kendskab til at disse dokumenter eksisterer. D.v.s. et velfungerende bibliotek og velfungerende informationstjenester er ikke blot med til at tilfredsstille formulerede behov, men er også med til at gøre det muligt overhovedet at kunne erkende og formulere disse behov.

Som »behov« adskiller »informati-  
onsbehov« sig fra andre typiske behov f.eks. føde, sex og præstationsbehov, ved ofte at være et middel til tilfredsstillelse af mere primære behov. En jurists »informati-  
onsbehov« i en konkret situation er således et sekundært behov i forhold til et mere primært behov: F.eks. at vinde en retssag. Strukturen af »informati-  
onsbehov« er derfor underlagt strukturen af mere umiddelbare behov.

Behovsbegrebet er i øvrigt ejendommeligt derved, at der ikke behøver være noget som helst psykisk ved

at have et behov. En cykelslange kan behøve (d.v.s. have behov for) luft. Det er vel egentlig brugeren af cyklen, der har behov for, at der er luft i slangerne. Cyklen oplever i al fald ikke noget behov. På samme måde kan vi tilskrive andre mennesker informati-  
onsbehov, som de ikke selv oplever eller er enige i. F.eks. kan en arbejdsgiver eller en universitetslærer måske have et andet begreb om ens informati-  
onsbehov, end man selv har. Et informati-  
onsbehov kan måske frugt-  
bart sammenlignes med *uddannelses-  
behov* (F.eks. behandlet i Jacobsen 1991). En sådan sammenligning vil fjerne noget af det mystiske fra begrebet, og vil tydeliggøre, at ligesom man i den pædagogiske debat kan have forskellige opfattelser af behovet for uddannelse, således er også informati-  
onsbehov noget, der har sammenhæng med politiske opfattelser.

Dette betyder dog ingenlunde, at »informati-  
onsbehov« ikke også har en psykologisk side. I forbindelse med læsning, databasesøgning, biblioteksbenyttelse etc. optræder også intellektuelle og musiske behov, videbegærlighed, nysgerrighed og andre fænomener, der ikke primært er knyttet til et primært problem, men i høj grad er udviklet til et selvstændigt behov. Sådanne oplevelsesorienterede informati-  
onsbehov bør naturligvis søges tilgodeset – især i folkebiblioteker – men de må ikke forveksles med de opgaverelaterede behov.

Ovenstående implicerer, at »informati-  
onsbehov« ikke bør opfattes som en psykologisk eller fysiologisk tilstand. Der er snarere tale om en dynamisk proces end om en tilstand. Wilson (1981) foreslår, at vi fjerner ordet »informati-  
onsbehov« fra vokabularet og i stedet for taler om »infor-  
mation-seeking towards the satisfaction of needs«.

Indenfor BDI-litteraturen har Robert S. Taylors teorier (1968) om »informati-  
onsbehov« spillet en stor rolle. Hans teori er præget af en mentalistisk tan-

kegang, hvorefter »informati-  
onsbehovet« har et relativt selvstændigt udviklingsforløb, »inden i hovedet« på brugeren. De udvikler sig kontinuert, og gennemløber nogle faser Q1, Q2, Q3 og Q4, fra et »ubevidst informati-  
onsbehov«, over et »bevidst behov« og et »formelt formuleret behov« til et »kompromisløst behov«. Taylors teorier er analyseret af Hjørland (1993). Heri vises, at informati-  
onsbehovet næppe som Taylor mener kan udvikle sig kontinuert, idet en given information kan forrykke hele den problemstilling, som gav anledning til behovet. Samtidig vises, at det, der udvikler sig »inden i hovedet«, ikke primært er behovet, men erkendelsen af det problemområde, som giver anledning til »informati-  
onsbehovet«.

Ingwersen (1992, side 117) opererer med begrebet »*Muddled topical needs*, or illdefined information problems«. Disse opfattes imidlertid hos Ingwersen kun rent individualistisk: der skelnes ikke mellem et uklart vidensdomæne på den ene side og en ikke-kompetent bruger på den anden side. »Mudrede informati-  
onsbehov« ses som noget individuelt, noget, der ligger uden for den individuelle brugers ekspertområde. Uklare informati-  
onsbehov kan således ikke analyseres som modsætninger i vidensdomænet eller som et resultat af ideologiske påvirkninger af individet. Videnskabsteoretiske analyser og herunder ideologianalyser kendes stort set ikke i informationsvidenskab. Viden betragtes som noget objektivt, sandt, uproblematisk. Viden/information analyseres ikke, hvorfor »informati-  
onsbehov« kun forstås rent psykologisk. Efter denne forfatters [BHs] opfattelse vil det være frugtbart at knytte forskningen af informati-  
onsbehov til karakteren af forskning inden for forskellige forskningsområder, f.eks. naturvidenskabelige og humanistiske områder, sådan som det også kendes fra forskningslitteraturen (jfr. f.eks. Stone, 1982).

Inden for området brugerundersøgelser har man ofte forsøgt at *måle* informationsbehov, empirisk at undersøge informationsbehov. At en sådan *empirisk tilgang* til informationsbehov kan være problematisk, kan måske bedst belyses med et eksempel: Da Dialog i 1973 introducerede sin retrieval service, skete dette i stærk konkurrence med et andet system, Orbit. Orbit lavede en empirisk undersøgelse af de potentielle brugeres behov for databaser, mens Dialog mente, at man skulle følge et supermarkedsprincip med så stort udvalg som muligt. Dialog kom først og vandt hurtigt markedet, mens Orbit som nr. 2 aldrig fik tilstrækkeligt fodfæste og efter en årrække gav op.

Det vanskelige ved at undersøge informationsbehov empirisk er bl.a. knyttet til det forhold, at et biblioteks- eller informationssystems tjenester ikke blot skal være reaktive, d.v.s. ikke blot tilpasse sig brugergruppers konstaterede behov, tidligere brugsmønstre og akutte informationsproblemer, men også være *proaktive*, d.v.s. forudgribe informationsbehov, før end de er blevet beviste eller har gjort sig gældende hos brugerne. Et informationssystem kan f.eks. være proaktivt, såfremt det har personale, der følger med i udviklingen i det samfund, det miljø og det fag, som det betjener, og opfanger konsekvenserne samtidig med eller før end de har gjort sig gældende hos brugerne.

### Afslutning:

Jeg har i denne artikel forsøgt at analysere et vanskeligt, men også meget vigtigt begreb for BDI-faget. Jeg har lagt hovedvægten på at klarlægge en lang række misforståelser, der ofte gør sig gældende, når man anvender dette begreb. Det er naturligvis ikke tanken, at vi skal blive stående ved en teoretisk udredning af denne type. Der er i høj grad behov for en nøjere udformning af specifikke målgruppers informationsbehov, f.eks. af

gymnasieelevers informationsbehov i relation til dels undervisningen, dels i relation til fritid og samfundsliv; af erhvervsvirksomheders informationsbehov, af fagforeningers informationsbehov, politikeres informationsbehov etc., etc.

Den vigtigste pointe er, at disse behov ikke blot kan analyseres objektivt og empirisk, men indbefatter en stillingtagen til det område, hvis behov man vil undersøge.

### Litteratur

- Amba, S & Hemalata Iyer: Retrieval Techniques and the Research Process. Page 95-107 i: Cognitive Paradigms i Knowledge Organisation. Second International ISKO Conference. Madras 26-28 August 1992. Madras: Sarada Ranganathan Endowment for Library Science, 1992. 466 sider.
- Føllesdal, Dagfinn; Lars Walløe & Jon Elster: Politikens introduktion til moderne filosofi og videnskabs-teori. København: Politikens forlag, 1992. 296 sider.
- Green, Andrew: What do We Mean by User Needs. British Journal of Academic Librarianship, 1990, vol. 5(2), side 65-78.
- Hjørland, Birger: Informationsbehov og deres udvikling. (Side 172-201 i: Emnerepræsentation og informationssøgning. Bidrag til en teori på kundskabsteoretisk grundlag. Göteborg: Valfrid. Publiceringsforeningen för inst. Bibliotekshögskolan vid Högskolan i Borås och Centrum för biblioteks- och informationsvetenskap vid

Göteborgs universitet, 1993. 258 sider. (Disputats).

- Ingwersen, Peter: Information Retrieval Interaction. London: Taylor Graham, 1992. 246 sider.
- Jacobsen, Bo: Studier i dansk voksenundervisning og folkeoplysning. Socio-psykologiske analyser. København: Akademisk Forlag, 1991. 366 sider. (Disputats).
- Pors, Niels Ole: Døde bøger og tomme hylder. Om evaluering og styring af bibliotekets materialebestand. Valby: Danmarks Biblioteksforenings Forlag, 1990. 136 sider.
- Stone, Sue: Humanities Scholars: Information Needs and Uses. Journal of Documentation, 1982. 38, side 292-312.
- Taylor, Robert S: Question-negation and information seeking in libraries. College and Research Libraries, 1968, 29, 178-194.
- Voigt, Melvin John: Scientists Approaches to Information. Chicago: American Library Association, 1961.
- Wersig, Gernot: Informationssoziologie. Hinweise zu einem informationswissenschaftlichen Teilbereich. Frankfurt am Main: Athenäum Fischer Taschenbuch Verlag, 1973. 193 sider.
- White, Howard D.: Literary Forms in Information Work (Side 131-149 i: For Information Specialists. Interpretation of Reference and Bibliographic Work. Ed. By Howard D. White; Marcia J. Bates & Patrick Wilson. Norwood, New Jersey: Ablex Publishing Corporation, 1992. 310 sider).
- Wilson, T.D.: On User Studies and Information Needs. Journal of Documentation. 37(1), 1981, side 3-15.

### Noter

- 1 Mere dybtgående analyser af dette problem er imidlertid sjældne. Som regel nøjes man med at gøre opmærksom på forskellen, og behandler alligevel »demand« som om det var »need«.